



CENTRUL JUDEȚEAN ILFOV
DE ASISTENȚA MEDICO-SOCIALĂ PENTRU BOLNAVI CRONICI

contact.centru@uamsilfov.ro

tel.fax. 0213515234

Nr 217 / 19.04.2021

**CODUL DE CONDUITA ETICA
AL PERSONALULUI CONTRACTUAL DIN CADRUL
C.J.I.A.M.S.B.C**

**CAPITOLUL I
DISPOZITII GENERALE**

Art.1. Codul etic promovează respectarea demnității beneficiarului de servicii medico-sociale, a familiei acestuia, a sustinatorilor săi legali, prin care se protejează beneficiarii împotriva unor eventuale riscuri.

Codul etic cuprinde norme de conduită obligatorii în legătura cu exerciciul îndatoririlor profesionale ale personalului care oferă servicii medico-sociale precum și principiile și valorile care stau la baza furnizării serviciilor medico-sociale.

Art.2. Prevederile prezentului cod etic se aplică personalului care oferă servicii medico-sociale din cadrul C.J.I.A.M.S.B.C. Domnești. Conform prevederilor legale, fiecare instituție de protecție de tip rezidențial sau care furnizează servicii de zi, elaborează propriul cod etic.

Art.3. Normele de conduită cuprinse în codul etic sunt în concordanță cu reglementările legale în vigoare din domeniul asistenței medico-sociale.

Art.4. Serviciile medico-sociale oferite trebuie să răspundă nevoilor medico-sociale individuale, familiale sau de grup, în vederea prevenirii, limitării și depășirii unor situații de dificultate, vulnerabilitate sau dependență, precum prezervarea autonomiei și protecției persoanei, pentru prevenirea marginalizării și excluziunii sociale și în scopul creșterii calității vieții.

**CAPITOLUL II
PRINCIPIILE SI VALORILE CARE STAU LA BAZA FURNIZARII SERVICIILOR MEDICO-SOCIALE**

Art.5. Principiile și valorile care stau la baza furnizării serviciilor medico-sociale sunt :

- a) Principiul solidarității sociale
Comunitatea participă la sprijinirea persoanelor care nu își pot asigura nevoile medico-sociale, pentru menținerea și întărirea coeziunii sociale .
- b) Principiul universalității



CENTRUL JUDETEAN ILFOV
DE ASISTENTA MEDICO-SOCIALA PENTRU BOLNAVI CRONICI

contact.centru@uamsilfov.ro

tel.fax. 0213515234

Fiecare persoana are dreptul la asistenta medico-sociala , in conditiile prevazute de lege. Prin acest drept recunoastem principiul accesului egal la servicii pentru persoanele care domiciliaza sau au resedinta pe raza Judetului Ilfov.

- c) Principiul subsidiaritatii
Statul, prin autoritatile publice locale intervine cand resursele personale si comunitare nu au satisfacut sau au satisfacut insuficient nevoile medico-sociale ale persoanelor cu domiciliul sau resedinta pe raza Judetului Ilfov
- d) Principiul planificarii si furnizarii de servicii medico-sociale pe baza datelor concrete
Pentru asigurarea unor servicii de calitate care sa satisfaca nevoile celor mai defavorizate categorii sociale , planificarea si furnizarea acestor servicii au la baza o buna informare privind nevoia sociala pe care serviciile incearca sa o acopere, impactul serviciilor respective si asupra vietii cetatenilor .
- e) Proximitate in furnizarea de servicii medico-sociale
Serviciile sociale oferite vor fi adaptate nevoilor comunitatii sociale in schimbare ale fiecărei persoane, oricare potential beneficiar putand accede in mod facil la aceste servicii
- f) Abordarea integrata in furnizarea serviciilor medico-sociale
Acordarea de servicii medico-sociale se bazeaza pe evaluarea completa si complexa a nevoilor solicitantilor , a situatiilor de risc si criza pentru individ
- g) Eficacitate si eficienta
Serviciile medico-sociale oferite trebuie sa fie eficace si eficiente, resursele posibile sa fie corect utilizate, raspunzand nevoii sociale a solicitantului pentru restabilirea echilibrului psiho-social al acestuia .
- h) Imbunatatirea continua
CJIAMSBC Domnesti , are o abordare proactiva pentru satisfacerea nevoilor medico-sociale ale comunitatii fiind preocupat de imbunatatirea permanenta a calitatii serviciilor sociale urmarind respectarea standardelor de calitate.

VALORI

- a) Egalitatea de sanse
Toate persoanele vulnerabile beneficiaza de oportunitati egale cu privire la accesul serviciilor medico-sociale si de tratament egal prin evitarea oricaror forme de discriminare de ordin politic, economic , religios sau de alta natura.
- b) Transparenta si participarea in acordarea de serviciilor medico- sociale
Fiecare persoana are acces la informatiile privind drepturile fundamentale , masurile legale se asistenta medico-sociala precum si posibilitatea de contestare a deciziei de acordare a unor servicii medico-sociale.
- c) Confidentialitatea
In acordarea serviciilor medico-sociale se impune luarea de masuri posibile si rezonabile astfel incat informatiile care privesc beneficiarii sa nu fie divulgate sau facute publice fara acordul persoanei in cauza .
- d) Demnitatea umana
Fiecare persoana este unica si trebuie sa l se respecte demnitatea .



Fiecarei persoane îi este garantată dezvoltarea liberă și deplină a personalității. Toate persoanele sunt tratate cu demnitate cu privire la modul lor de viață, cultura, credințele și valorile personale.

CAPITOLUL III REGULILE DE COMPORTAMENT ȘI CONDUITA ÎN ACORDAREA SERVICIILOR MEDICO-SOCIALE

Art.6. Complexitatea și diversitatea sistemelor de relații în baza cărora se acordă servicii medico-sociale impune respectarea unor norme de comportament și conduită.

Art.7. Reguli de comportament și conduită în relația beneficiar – profesionist

1. În identificarea beneficiarului, evidențierea, diagnosticarea și evaluarea nevoii sociale, în vederea realizării de acțiuni și măsuri cu caracter preventiv, monitorizare:
 - Profesionistul trebuie să manifeste disponibilitate față de beneficiar, să fie dispus să asculte și să fie interesat de ceea ce îi spune acesta
 - Profesionistul stabilește împreună cu beneficiarul problema asupra căreia urmează să acționeze
 - Să asculte și să nu intervină decât în momente propice
 - Să inspire încredere beneficiarului
 - Să știe să îi suscite și să îi mențină interesul pentru subiectul interviului
 - Să manifeste empatie, respectiv să înțeleagă ceea ce îi spune interlocutorul, să fie capabil să se pună în situația acestuia
 - Să reducă, pe cât posibil, distanța dintre el și beneficiar (distanța datorată diferențelor de statut social, de cultură, de sex, etc)
 - Profesionistul trebuie să fie capabil de a înlătura barierele psihologice ale comunicării și să își dea seama de mecanismele de apărare ale beneficiarului pe care acesta le utilizează pentru a ocoli răspunsurile mai sensibile și problemele care îl privesc îndeaproape
2. În furnizarea serviciilor de informare
Informare corectă, completă, adecvată, transparentă, operativă:
Profesionistii trebuie să ofere cel mai competent sprijin posibil, ceea ce presupune o bună pregătire profesională, teoretică și practică, limbajul profesional trebuie să fie clar, concis la nivelul capacității de înțelegere a beneficiarului, cărui se vor prezenta date, avantajele și dezavantajele opțiunilor posibile; informarea trebuie să răspundă nevoilor și problemelor beneficiarului, informarea trebuie să se facă în cel mai scurt timp de la solicitarea beneficiarului.
3. În furnizarea serviciilor de consiliere



- Consilierea se realizează în baza unui contract încheiat cu beneficiarul de servicii medico-sociale, cu precizarea drepturilor și obligațiilor părților, precum și a sancțiunilor în cazul nerespectării clauzelor contractuale.
- Profesionistul face analiză corectă și obiectivă a nevoilor și problemelor obiectului alegând și metodele adecvate în rezolvarea problemelor
- Profesionistul nu face discriminări în funcție de gen, vârstă, capacitate fizică sau mentală, culoare, categorie socială, rasă, religie, limbă, convingere politică
- Profesionalismul nu intră în relații de consiliere cu prieteni, colegi, cunoscuți sau rude
- Profesionistul evită transpunerea în starea emoțională a clientului; trebuie să își controleze propriile sentimente și să își reprime propriile afecțiuni, profesionistul trebuie să asculte, să acorde atenție reală fiecărui beneficiar, să evite atitudinile superficiale și neglijente
- Profesionistul nu se va implica în relații sentimentale cu clientul
- Profesionistul pune interesul clientului mai presus de interesul său
- Profesionistul nu poate impune o decizie luată de el clientului său, sau profesionistul trebuie să țină seama de opțiunea beneficiarului

Art 8. Reguli de comportament și conduită în relația coleg-coleg

1. Între colegi trebuie să existe cooperare și susținere reciprocă motivată de faptul că toți angajații sunt mobilizați pentru realizarea unor obiective comune conform Regulamentului de Organizare și Funcționare, comunicarea prin transferul de informații între colegi fiind esențială în soluționarea cu eficiență a problemelor.

2. Colegii își datorează respect reciproc, considerație, dreptul la opinie, eventualele divergențe, nemulțumiri, aparute între aceștia, soluționându-se fără să afecteze relația de colegialitate, evitându-se utilizarea cuvintelor, a expresiilor și gesturilor inadecvate, manifestând atitudine reconciliantă.

3. Între colegi trebuie să existe sinceritate și corectitudine, opiniile exprimate să corespundă realității, eventualele nemulțumiri dintre colegi să fie exprimate direct și netendentios.

4. Relația dintre colegi, trebuie să fie egalitară, bazată pe recunoașterea intraprofesională, pe colegialitate, pe performanță în activitate

5. Între colegi, în desfășurarea activității trebuie să fie prezent spiritul competițional care asigură progresul profesional, acordarea unor servicii de calitate, evitându-se comportamentele concurențiale, de promovare ilicită a propriei imagini, de atragere a clienților, de denigrare a colegilor; comportamentul trebuie să fie competitiv, loial, bazat pe promovarea calitatilor și a meritelor profesionale, nicidecum pe evidențierea defectelor celorlalți

6. În relația dintre colegi, trebuie permanent promovat spiritul de echipă, deciziile fiind luate prin consens, manifestându-se deschidere la sugestiile colegilor admitând critica în mod constructiv și responsabil dacă este cazul, să împartășească din cunoștințele și experiența acumulată în scopul promovării reciproce a progresului profesional



CENTRUL JUDEȚEAN ILFOV
DE ASISTENȚA MEDICO-SOCIALĂ PENTRU BOLNAVI CRONICI

contact.centru@uamsilfov.ro

tel.fax. 0213515234

Art.9 În relația angajat -reprezentanți ai altor instituții și a societății civile

1. Relațiile fiecărui angajat cu reprezentanții altor instituții și ai societății civile vor avea în vedere interesul beneficiarului, al persoanei asistate, manifestând respect și atitudine conciliantă în identificarea și soluționarea tuturor problemelor, evitând situațiile conflictuale, după caz procedând la soluționarea pe cale amiabilă.
2. În reprezentarea instituției în baza oricăror persoane fizice sau juridice, angajatul trebuie să fie de bună credință, contribuind la realizarea scopurilor și obiectivelor serviciului
3. Angajatul este obligat la apărarea prestigiului serviciului, în desfășurarea activității profesionale și în luarea deciziilor fiind reținut la respectarea întocmai a normelor legale în vigoare și aducerea lor la cunoștința celor interesați, pentru promovarea unei imagini pozitive a serviciului, pentru asigurarea transparenței activității instituției și creșterea credibilității acesteia.
4. Angajatul colaborează cu alte instituții în interesul beneficiarului în scopul realizării optime a programelor și strategiilor instituției evitând dezvăluirea informațiilor confidențiale.
5. Angajatul nu poate folosi imaginea instituției în scopuri personale, comerciale sau electorale.

SANCTIUNI, MODUL DE SOLUTIONARE A RECLAMATIILOR

Art.10. Nerespectarea prevederilor prezentului cod de etică atrage răspunderea persoanei vinovate. Stabilirea vinovăției se face cu respectarea procedurilor legale în vigoare și în conformitate cu Normele prevăzute de Codul de conduită profesională pentru personalul angajat în cadrul CJIASMBC Domnești, de Regulamentul intern al unității.

Art .11. Reclamațiile și sesizările referitoare la acordarea serviciilor medico-sociale se înregistrează și se soluționează cu respectarea procedurii stabilite la nivelul instituției și în conformitate cu normele legale în vigoare.

Art.12. Reclamațiile și sesizările se pot face și verbal în cadrul programului de audiențe al conducerii unității, sau în scris, adresate unității.

CAPITOLUL IV DISPOZIȚII FINALE

Art.13. Prezentul cod va fi completat periodic, în funcție de noile reglementări legale apărute în domeniul de activitate și ori de câte ori este nevoie

Art.14. Codul etic se va aduce la cunoștința personalului prin afișare la sediul unității, cât și prin orice alte mijloace accesibile persoanelor interesate .

DIRECTOR ,
VOICU ION